

คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลนาช่าง
อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาयाงลัก จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนทำให้เกิดความยุติธรรมและมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งนี้จำเป็นต้องมี ขั้นตอน และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาयाงลัก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำโดย	๗

๑. หลักการและเหตุผล

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาปางกล้วยเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการสาธารณะและเพิ่มประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สมาชิก สมาชิกสภาฯ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง อาจมีผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย หรือไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีการทุจริตในหน้าที่ ไม่จำเป็นตามระเบียบกฎหมาย หรือไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีการทุจริตในหน้าที่ หรือการสาธารณะมีผลกระทบต่อประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลนาปางกล้วย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาปางกล้วย อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ ดำเนินแก้ไขปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล และออกคำสั่ง การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร สมาชิก พนักงาน ลูกจ้าง ที่มีผลกระทบต่อประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการจากสาธารณะ มีความมั่นใจในการบริหารงานการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงาน ลูกจ้าง ว่ามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และระยะเวลาที่กำหนด
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีช่องทางในการร้องเรียน ร้องทุกข์ บริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงาน ลูกจ้าง
๔. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมั่นใจว่าได้มีการบริหารงานและการปฏิบัติตามข้อกำหนดมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

๕. คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายความว่าผู้ที่มารับบริการสาธารณะตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งหมดทางตรงและทางอ้อมจากการบริหารงาน การออกคำสั่ง การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร สมาชิกสภาฯ พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก

การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

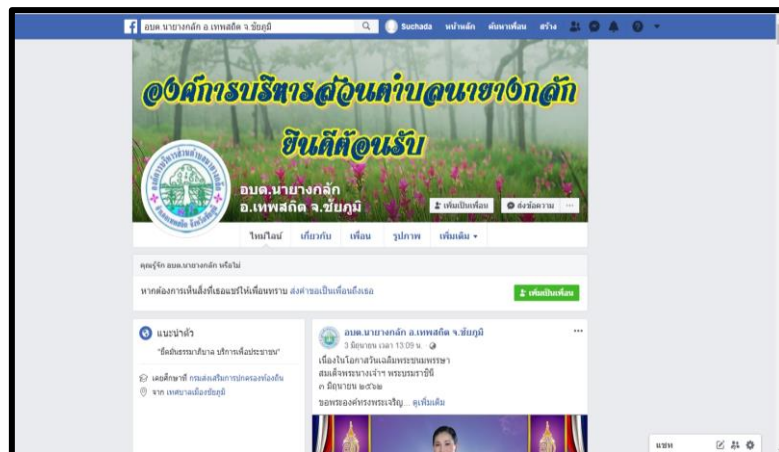
มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำขตเซย การสอบถาม ข้อมูล การตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานลูกจ้าง การแก้ไขปรับปรุงคำสั่ง แก้ไขปรับปรุงการบริหารงาน

ผู้ร้องเรียน

หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ทำสัญญาณติกรรม ผู้ได้รับผลกระทบจากการบริหารงาน พนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก

ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น

- ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก
- โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๕๖๐๓๓
- Facebook อบต.นายางกลัก



- เว็บไซต์

ร้องเรียน-ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบางนกปลิว
สำนักงานเทศบาล จังหวัดสงขลา 90230
โทรศัพท์/โทรสาร : 044-874130 E-mail : admin@oayangklok.go.th

กรุณากรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนการผิดชอบ

ชื่อ:

นามสกุล:

เบอร์โทรศัพท์:

หมายเลข:

อีเมล:

- จุดหมายหรือกล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

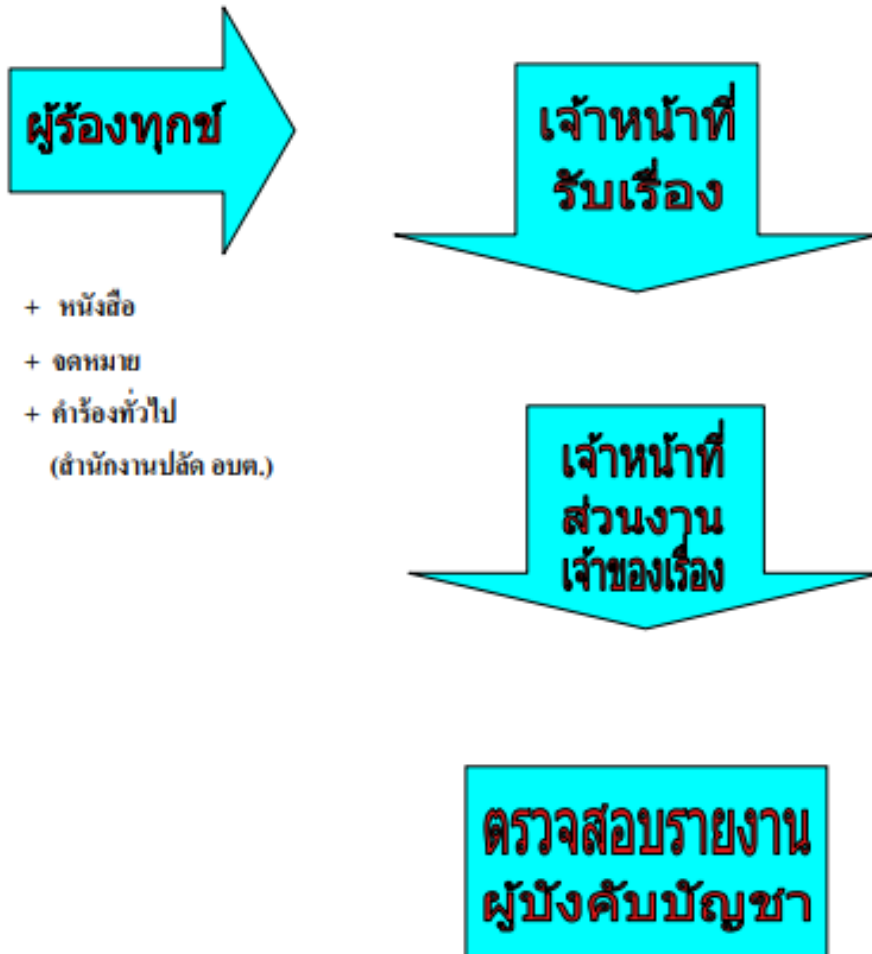


ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคัดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
- การร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริต ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้บริการ สมาชิกสภาฯ พนักงาน ลูกจ้าง
- การร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อประชาชนทั่วไป

๖. แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



แจ้งตอบรับการดำเนินการ
ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๗.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรียนร้องเรียน ร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนายางหลัก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๐๕๖๐๓๓	จันทร์-ศุกร์	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียน ร้องทุกข์ Facebook	จันทร์-ศุกร์	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียน ร้องทุกข์เว็บไซต์	จันทร์-ศุกร์	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานนอกที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลนายก๊ก ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทำหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้บริหาร สมาชิกสภาพนักงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบหากมีกระทำความผิดชัดแจ้งดำเนินการทางวินัย และแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบต่อไป

๑๒. การรายงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำสัปดาห์ รายงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมงานสรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ร้องทุกข์ด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook/เว็บไซต์ ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่อง

ร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน
ทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนายางกลัก อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ
เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๕๖๐๓๓

- เว็บไซต์ <http://www.nayangklak.go.th>
- Facebook
- จดหมาย
- โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๕๖๐๓๓